

浅谈旅游景区的安全管理

旅游业因其综合性强、关联度高、辐射面广等特性，旅游企业的安全管理显得尤为重要。景区作为旅游业的重要组成部分，是游客旅游的最终目的地和重要集散地，面临的环境相对复杂，要确保景区与游客的人身与财物安全，确保景区能够持续稳定地发展，安全管理是不容忽视的一个重要环节。

在旅游景区日常管理工作中，贯彻“以人为本，关爱生命”的指导思想，遵循“安全第一、预防为主、综合治理”的指导方针，努力消除存在的各种安全隐患，积极防范意外事故的发生，成为景区管理者重要的工作内容之一。而能否根据旅游景区的实际情况，建立健全适合本景区的安全管理制度，发生意外事件后能否迅速启动响应机制，并做好善后处理，是对景区管理者综合能力的重大考验。

一、旅游景区安全管理的必要性

我国许多矿难发生、制造工厂及娱乐场所发生火灾、景区范围内的交通堵塞、客人拥挤践踏等事件屡有发生，这里面除了经济利益的因素作祟之外，还有就是事前没有做好足够的安全防范措施，没有制定操作性强的应急预案，事后没有及时启动应急机制，不仅给企业本身造成了巨大的经济损失，也给社会造成了极为不良的负面影响。

就旅游景区而言，包括策划宣传、市场营销、资源开发、服务质量、成本核算等等，任何一方面做不好都会影响到企业的效益，各项工作是相互依存又相互制约的一个有机整体，而安全管理是其中一个必不可少的组成部份。一些旅游景区没有制定应急预案，平时的督导工作也流于形式，或者消极应付上级检查，更有甚者将意外事故视为忌讳避而不谈，一旦出现问题，就会手忙脚乱，给企业带来不必要的损失。

每年国家的安检部门与旅游主管部门一起都会组织相关人员对景区进行安全检查，查看景区是否制定了相关的规章制度，是否按法律、法规所规定的要求做好各项安全防范工作。实际上，面对不可控制的天灾人祸，景区可以启动应急预案和机制，最大限度减少游客及员工的人身伤害和财产损失；加强日常的安全管理，不仅可以降低意外事故发生的几率，即使发生了意外事故，也可以将损失和负面影响降减小到最低限度。

因此，无论是国家对旅游行业的要求出发，还是从景区自身管理的角度考虑，加强旅游景区的安全管理是必要的，也是必须的。

二、旅游景区安全管理的责任承担

我国有关安全生产的法律法规中明确规定：生产经营单位的主要负责人对本单位的安全生产工作全面负责，毫无疑问景区的主要负责人是安全管理工作的第一责任承担者。但在实际的安全管理过程中，如何做到全面负责呢？并不是第一责任者什么事都要去做，也不是只做自己认为该做的大事，而不做自己所认为的小事。

通常来说，旅游景区安全管理第一责任者除了明确自己的职责之外，主要是结合景区经营模式，实行分工负责，按照“谁主管谁负责”的原则实行安全责任制，要求各级责任人明确并认真履行自己的职责，同时明确对不履行或不正确履行的要追究其责任。各层级管理人员、各部门、各岗位及其工作人员都必须清楚自己在安全管理方面的职责与责任，要求做好管辖范围内的安全管理工作，否则就要承担相应的责任，若因失职渎职而造成事故，而且情节严重的，将被追究法律责任。

三、旅游景区安全管理的对象与识别

所谓安全管理的对象就是指各种潜在危险的因素，只要把危险因素管住，使之不能转化为事故，就不会造成人员伤亡或财产损失。对旅游景区而言，要预防潜在危机的发生，必须从源头进行控制，不放过每一个细节，及时进行分析预测，并做好各项预防措施。一般而言，旅游景区的安全管理对象主要有以下几个方面：

1、正确引导和约束景区内游客的游览行为，防止其不安全行为导致事故。例如不顾各种安全警示，跨越安全栏、随意攀爬、接近危险水源；在游览过程中，不遵守相关安全规定，不按照规定的操作执行等；不在指定的吸烟区域吸烟，或在禁火的景区乱丢烟头等。

2、要求旅游设施设备操作人员严格按照规范操作，防止违章作业导致事故。例如因操作不当导致漂流船翻沉、客运索道停止运行、游艺机械造成人员受伤等事故。

3、要求景区员工按照既定的标准和流程操作，避免在服务提供过程中产生不安全行为。例如在为游客提供餐饮、购物等过程中，造成客人烫伤、食物中毒或物品过期等事故。

4、搞好景区范围内的治安保卫工作，防止偷盗、抢劫等犯罪行为的发生，避免造成游客的人身伤害或财物损失，及时查禁“黄、赌、毒”等社会不良现象，依法打击强买强卖、敲诈勒索、殴打辱骂游客等各类违法犯罪活动等。

5、景区内如有建设或维修施工的，应做好安全防护工作，防止施工过程中的不安全行为对游客造成伤害。

6、做好景区内的道路交通设施、各种车辆以及停车场的安全管制工作，特别是在旅游旺季、高峰期尤为重要。

7、做好景区内各种游乐场所、游览道路、游客休息停留场所及其周边环境的安全管理工作，避免或减少可能对人员造成的伤害。

8、做好员工工作或生活场所的安全管理与教育，如不得私拉电线、私用电炉，注意交通安全等。

9、做好如台风、洪水，以及山体塌方或泥石流等自然灾害的预报或防范措施，尽可能减少景区或游客的生命财产损失。

10、做好特种旅游项目的安全管理，如攀岩、冲浪、骑马、拓展、蹦极、速降等。

11、其他可能产生危险的因素与环境。

在明确了各种安全管理对象之后，关键就在于对危险因素的识别。识别危险是安全管理的首要任务，如果不知道有什么危险，就无法有针对性地采取防范措施，没有防范，事故就难免要发生。景区应对已判定或已识别的危险要及时采取应对措施，必要时进行标识提醒游客注意；对于相对复杂的安全管理对象，应制定内容详细的安全操作规程或安全提示手册。

四、景区安全管理存在的问题

1、思想上不重视。思想是行动的指南，有什么样的安全管理思想，就会有什么样的安全管理结果，一些旅游景区的领导没有真正从思想上重视安全管理，虽然经常将“以人为本、安全第一”挂在嘴上，写在纸上，却很少落实到行动中，或者只是走过场，搞形式，应付上级检查。

2、没有发挥领导作用。任何管理离开领导的重视都是空话，由于管理者忙于事务性工作，很难有精力和时间坐下来学习安全管理方面的知识，更谈不上认真监管安全方面的问题，可能只是简单交由下级处理，从而造成安全管理执行力逐级向下减弱。久而久之，安全问题积少成多，各种隐患不能及时消除，难免会产生这样或那样的安全问题。

3、没有真正树立“安全第一”的观念。将抓营销、搞经营视为第一要务，当效益与安全发生矛盾时，往往采取“效益优先，安全第二”的做法，牺牲安全管理成本而取得短期的经营效益。

4、没有真正树立“预防为主”的观念。存在“亡羊补牢，为时未晚”的思想，忽视了安全管理要防患于未然，不去想办法做好预防措施，而是存在侥幸心理，当安全隐患没有得

到及时消除，最后发展成事故时，又会寻找借口埋怨安全管理环境不好，或者不计血本去用暂时取得的经济成果来弥补安全的漏洞。

五、旅游景区如何进行有效安全管理

景区的安全管理要真正体现“关注安全、关爱生命”，真正做到“安全第一、预防为主、综合治理”，从而尽可能降低安全事故发生的几率，或尽可能减小因安全事故发生而造成的损失。如何有效做好景区安全管理工作，应主要抓住以下几个方面的工作：

第一、建立安全管理组织机构。安全管理是一种全员、全方位、全过程的管理，工作面比较大，任务琐碎而繁重，必须成立相应的组织机构，为安全管理提供组织上的保障。一般而言，由景区总经理或主要分管领导担任组织机构的主要负责人，各部门主要管理者为组织机构成员，实现分级管理，特种旅游或特殊岗位需要配备专业的专职安全管理人员，并明确组织机构各成员的职权与责任，以此来组织、督导和推动景区安全管理工作。

第二、完善各项安全管理制度。为了使景区安全管理做到有章可循，避免“三随”（随机、随意、随便）处理，有必要通过各项安全管理制度来明确职责分工，规范各种安全行为，建立和维护安全管理秩序，做到事事有人做，件件有落实。制定安全管理制度时应注意：必须依据国家有关的法律法规、各项制度之间要衔接配套、要科学合理操作性强，文字简练便于记忆等，同时还要不断总结经验，根据环境变化而不断完善。

第三、加强安全教育培训工作。主要包括以下两个方面的内容：

一是加强员工的安全意识与安全技能的培训。主要通过课堂讲授、现场示范、操作训练、经验分享等方式，不仅要让员工明白应该怎么做、不应该怎么做、做错了要受到什么处罚，更要让员工明白为什么要这样做，做好了有什么好处，做错了对自己有什么危害等，从而提高员工的安全管理意识，增强安全管理责任感，避免消极态度和抵触情绪。同时，通过培训掌握岗位工作所需的安全知识与操作技能，增强识别危险与自我保护能力，提高事故预防与应急处理的能力，避免因忽视安全或无知而产生的不安全行为，减少人为失误而导致的事故。

二是在服务提供过程中，为提高游客自身的安全意识和自我保护意识，了解相关的安全知识与保护措施，遵守有关的安全管理规定，防止其不安全行为导致事故，以及发生事故时能正确应变，懂得基本的自救方法，从而更好地保障其安全。例如：如实详细地告知旅游活动中存在的危险因素和相应的防范措施，个人防护和救生用具的正确使用方法，游乐活动的规则和安全注意事项，以及发生事故时的应急措施等。

第四、落实安全督导检查工作。通过岗位日常自检、管理人员日常巡查、定期综合检查、

各项专门检查等形式，及时了解景区安全现状，发现事故隐患，以便及时采取整改措施，将危险消除在萌芽状态。根据安全管理的对象，旅游景区的安全检查工作主要包括三个方面的内容：一是检查物的状况是否安全，例如景区内旅游设备设施、安全设施、游乐场所以及游览环境是否安全，安全标志和救生用具是否齐备、完好等；二是检查人的行为是否安全，例如是否有违章指挥、违章操作和违反安全制度的行为等；三是检查安全管理是否完善，例如是否设置了合理的安全管理机构，是否建立了完善的安全责任制度，是否配备了充足的安全器材等。相关人员在检查过程中，对发现的问题要提出具体整改意见，并跟踪整改情况，必要时根据有关规定对违反安全制度者给予批评，严重者依照制度给予处分。

第五、制定应急预案文件体系。根据旅游景区的实际情况，针对可能出现的严重事件或重大的灾害风险等紧急情况，进行重点控制和防范，并制定专项事故应急处理预案，其他一般危险源则进行日常安全管理控制。如制定发生火灾、山体滑坡或落石、交通意外、游乐项目、人群聚集场所、公共卫生等事故事件的应急处理预案，预案主要包括应急组织、成员职责、报告程序、启动机制、善后工作及事后总结与汇报等内容。景区管理者应根据预案，适时地进行应急救援演练，针对演练发现的问题进一步修改完善，确保在任何情况下都能迅速按照预案实施救援。

第六、健全事故应急响应机制。景区范围内一旦发生重特大安全事故、事件或灾害时，景区负责人应以最快的速度、最大的效能，及时启动应急响应机制，按照事先制定的各种应急预案，有序地实施应急救援行动，最大限度地减少人员伤亡和财产损失，把事故危害降低到最低程度。按“四不放过”（事故原因未查清、防范措施未落实、责任人未受到处理，有关人员未受到教育不放过）的原则，做好事故发生现场的保护工作，配合事故调查，以及善后处理和事故赔偿等工作，以便维护旅游景区的持续稳定发展和正常的经营管理秩序。

总的来说，安全管理是旅游景区日常管理工作中不可忽视的一个重要方面，是维护景区正常经营管理的有力保障。管理者应将安全管理作为一项常抓不懈的基础性工作，作为生存与发展的第一要素予以足够重视，努力营造人人要安全、人人懂安全、人人讲安全的企业安全管理氛围。